| **Nombre de la HU** |
| --- |
| **HU24\_SGDA\_Consulta\_de\_estado\_PQRD** |

| **Escenario de la HU** | Consultar estado de PQRD |
| --- | --- |
| **Como (Rol)** | Usuario externo |
| **Quiero (Objetivo)** | Quiero iniciar consultar el estado del PQRD |
| **Para (beneficio)** | Poder visualizar el estado del PQRD creado en la plataforma |

**Control de versiones del documento**

| **Versión** | **Descripción de cambios** | **Autor** | **Fecha creación** | **Aprobador** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| V 1.0 | Proceso para la consulta de estado del PQRD | Julio Berrio | 27/04/2023 | Gerente de proyecto |
| V 1.1 | Ajustes Positiva | Julio Berrio | 25/05/2023 | Gerente de proyecto |

| Especificación del requerimiento: (Detalle del requerimiento)   1. Se requiere crear un módulo de consulta para validar la información del estado del PQRD. La información debe ser la siguiente:   Mensaje inicial centrado:  “Consulte el estado de su PQRD”  “Encontrará el número de radicado en el pdf o correo de confirmación de su solicitud”   | Nombre del campo | Tipo de campo | Longitud | Observaciones | | --- | --- | --- | --- | | Número de radicado | Alfanumérico | Alfanumérico (15 y 18) | “Precargue código ENT-“ |      1. Debe contener un botón que lleve por nombre “Consultar”, al presionar este debe validar la existencia   del número del radicado.  2.1 Con estado consulta: “Su radicado no fue encontrado” y dar un mensaje emergente de “Por favor digite un numero de Radicado correcto: “Ejemplo ENT-202301002123456 o ENT-2023 01 002 123456”    2.2 Con estado consulta: “Su solicitud está en trámite”:  El comportamiento de “Su solicitud está en en trámite” deberá asociarse en todos los estados de los PQRD a excepción de “archivado”, “Envío Finalizado” o Envío recibido”, de acuerdo a los estados del documento de salida en los envíos de correspondencia.  2.3 Con estado de consulta “Finalizada”: Se debe validar con los estados de envío de correspondencia si se encuentra en los estados:   * Finalizado -“Archivado” * Finalizado - “Envío Finalizado” o “Envío Recibido”   Se deberá mostrar el siguiente mensaje “Su respuesta fue enviada por \_\_\_\_\_ (el medio seleccionado por el gestionador), con el número de salida (el sistema debe mostrar el número de la salida: SAL-xxxxxxxx)”  Si el caso es cambiado de trámite se le informará al usuario con el siguiente mensaje:  Su caso fue trasladado a (nombre del trámite), por direccionamiento de la oficina (traer la oficina responsable donde se encuentra), quien se encarga de realizar la gestión y respuesta del caso. |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

Reglas de negocio del requerimiento

| Regla de negocio | Descripción |
| --- | --- |
| Consulta del radicado | Si la consulta es satisfactoria deberá arrojar el resultado del estado del radicado.  Si la consulta es inexistente , deberá arrojar un mensaje de que la “información suministrada no se encuentra registrada en nuestro sistema”. |
| Cuando se ingrese deben validar que el número del radicado existe y mostrar el estado del radicado. | Debe tener un texto que sea “ ENT-” precargado para la digitación del número de PQRD este debe dirigir a un enlace y permitir dos tipos de digitación del PQRD:  1-Con espacios: ENT-2023 01 002 123456  2-Sin espacios: ENT-202301002123456 |
| Cuando se ingrese deben validar que el número del radicado existe y mostrar el estado del radicado, si el estado está finalizado. | Debe tener un texto que sea “ SAL-” precargado para la digitación del número de PQRD este debe dirigir a un enlace y permitir dos tipos de digitación del PQRD:  1-Con espacios: ENT-2023 01 002 123456  2-Sin espacios: ENT-202301002123456 |

| **Criterios de aceptación** |
| --- |
| * El acceso correcto a la plataforma y la pantalla de consulta del radicado. * Validar el radicado del PQRD en la plataforma y mostrar el estado. |

**Aprobaciones de los usuarios funcionales**

| **Nombre de quien aprueba** | **Cargo/Rol de quien aprueba** | **Fecha de aprobación** | **Firma de quien aprueba** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |